

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini Industri ritel di seluruh dunia tengah mengalami transformasi bisnis besar-besaran. Di tengah arus perubahan yang cepat itu, perusahaan harus bisa beradaptasi dan tetap memperbarui bisnisnya dalam beberapa dekade mendatang. Masa depan industri ritel nantinya hanya akan digenggam oleh para pelaku usaha yang terus memperbarui bisnis mereka dan menolak menyerah dalam arus persaingan.

Perkembangan bisnis ritel di Indonesia dewasa ini sedang berkembang amat pesat. Munculnya ritel-ritel dunia di Indonesia makin menyemarakkan keberadaan bisnis ini. Kebutuhan dan keinginan konsumen saat ini mengalami perubahan yang drastis, dimana dalam perkembangannya masyarakat menginginkan sarana dan kebutuhannya dekat dan dapat dijangkau. Hal inilah yang menyebabkan banyak peritel berusaha untuk membuka banyak gerai di banyak lokasi, demi memenuhi kebutuhan konsumennya. Saat ini telah banyak perusahaan ritel yang melayani konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dapat dilihat sekarang ini banyak sekali minimarket-minimarket yang berada di dekat rumah masyarakat dengan maksud memudahkan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya. Untuk itulah setiap ritel berusaha

memberikan kualitas pelayanan yang berbeda satu sama lain. Hal ini dimaksudkan agar mereka dapat membangun kepercayaan dimata pelanggan.

Dengan bisnis ritel yang semakin pesat tentunya suatu perusahaan membutuhkan peran serta pekerja untuk membantu melayani konsumen. Dalam melayani konsumen tentunya terdapat beberapa faktor salah satunya adalah kualitas kehidupan kerja karyawan. Adanya kualitas kehidupan kerja yang baik juga dapat menumbuhkan keinginan para karyawan untuk tetap bertahan di dalam organisasi. Hal itu juga dapat dinilai bahwa karyawan menunjukkan rasa puasnya terhadap perlakuan perusahaan terhadap dirinya. Kepuasan karyawan dalam suatu organisasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika dalam suatu perusahaan mampu menciptakan suatu kepuasan kerja maka akan menciptakan suatu komitmen organisasi. Komitmen organisasional juga dapat dipandang sebagai suatu keadaan yang mana seorang karyawan atau individu memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komitmen organisasional yang tinggi menunjukkan tingkat keberpihakan seorang karyawan terhadap organisasi yang mempekerjakannya.

Menurut Mangkuprawira (2009), kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life (QWL)* merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja. QWL juga berarti derajat dimana individu sanggup memuaskan kebutuhan individunya. Merujuk dari konsep kualitas kehidupan kerja maka akan menciptakan suatu kepuasan kerja karyawan yang dicetuskan oleh

Robbins dan Judge (2009) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu sikap umum seorang individu terhadap pekerjaannya dimana dalam pekerjaan tersebut seseorang dituntut untuk berinteraksi dengan rekan sekerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijaksanaan organisasi, memenuhi standar kinerja. Kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kualitas kerja yang baik dan dinamis sehingga dapat menguntungkan bagi perusahaan serta karyawan itu sendiri, selain itu kepuasan kerja adalah aspek pertama dalam membentuk komitmen organisasional.

Sahertian dan Soetjipto (2011) mendefinisikan Komitmen organisasional dapat digunakan untuk memprediksi aktivitas profesional dan perilaku kerja karena mencerminkan sikap positif individu terhadap organisasi. Sikap tersebut akan memotivasi individu untuk menjadi disiplin dalam bekerja, mematuhi aturan dan kebijakan dalam organisasi, menjaga hubungan baik dengan rekan kerja, dan meningkatkan pencapaian seseorang, dengan cara ini pengetahuan dan pemahaman mengenai komitmen organisasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memprediksi perilaku kerja individu. Hasibuan (2013) menyatakan bahwa kinerja karyawan adalah suatu hasil kerja yang dicapai karyawan dalam melakukan pekerjaan yang diberikan, berdasar atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Objek penelitian ini dilakukan di PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Adapun alasannya adalah PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk perusahaan retail terbesar di Indonesia dengan 116 gerai yang tersebar di seluruh Indonesia. Ramayana terus melakukan berbagai inovasi menarik lainnya dengan

mengembangkan konsep belanja satu atap pusat perbelanjaan. Dengan konsep ini, Ramayana semakin tumbuh dengan jaringan retail yang terbesar di Indonesia. Hingga saat ini jaringan ritel Ramayana telah tersebar di lebih dari 42 kota besar yang ada di Jawa, Bali, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi bahkan Ramayana telah membuka jaringan toko di Papua pada tahun 2010. Saat ini perusahaan telah mempekerjakan lebih dari 17.867 orang karyawan.

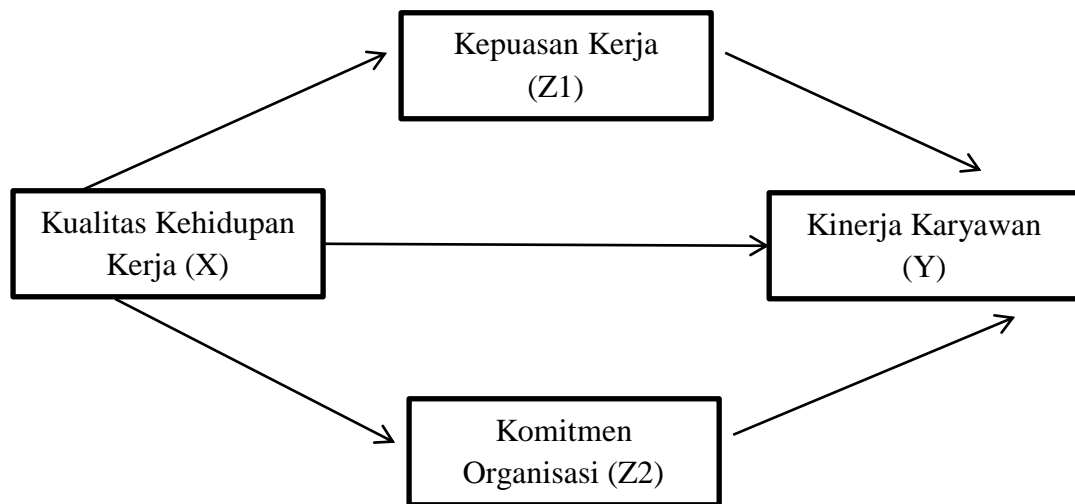
Fenomena yang melatar belakangi penelitian ini adalah manajemen kinerja yang diterapkan oleh PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk ternyata belum berhasil meningkatkan antusiasme karyawan untuk memberikan hasil karya yang lebih baik untuk organisasi yang dipengaruhi oleh kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi. Hal ini dapat dilihat dari fenomena yang muncul mengenai permasalahan kualitas kehidupan kerja karyawan yang diperoleh berdasarkan hasil wawancara prasurvey pada HRD dan beberapa karyawan PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk antara lain kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh para karyawan dalam masalah marketing sehingga tugas dan tanggung jawab pekerjaan kurang maksimal diselesaikan. Kompensasi yang diterima oleh para karyawan tidak sebanding dengan beban kerja yang mereka kerjakan. Hal tersebut tentu menimbulkan rasa ketidakpuasan karyawan dalam bekerja sehingga mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Karena rasa ketidakpuasan tersebut sering terjadi *turnover* pegawai pada PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk. Selain itu rendahnya antusiasme karyawan juga dapat dilihat dari pelanggaran yang sering terjadi. Pelanggaran-pelanggaran tersebut

merupakan kesalahan karyawan yang seringkali terjadi dan hal tersebut merupakan tindakan yang menyalahi aturan SOP (*Standart Operating Procedure*). Setiap perusahaan memiliki SOP dalam menjalankan kegiatannya agar berjalan dengan baik dan teratur. Pelanggaran yang sering terjadi contohnya yakni terlambat masuk kerja, kurang grooming, tidak disiplin dalam berseragam dan bolos kerja.

Dari hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Romadhoan (2015), Giarto (2018), Almarshad (2015) banyak hal-hal yang terkait dengan apa yang akan di lakukan pada penelitian. Untuk itu adanya penelitian terdahulu yang berisi mengenai variabel kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja karyawan sangat membantu terhadap penelitian yang akan dilakukan.

Peneliti	Hasil Penelitian
Ramadhuan (2015)	Terdapat pengaruh tidak langsung kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasi dan kepuasan kerja sebagai variabel antara.
Giarto S.B (2018)	Kualitas kehidupan kerja tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja.
Almarshad S.O (2015)	QWL has a significant, positive effect on organizational commitment.

Untuk memahami gap riset diatas maka berikut ini kerangka pikir pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja dan komitmen organisasi sebagai variabel intervening.



Berdasarkan keadaan tersebut dan melihat begitu pentingnya Kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh variabel Kualitas Kehidupan Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk dengan judul **“Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.2.1. Apakah ada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan?

- 1.2.2. Apakah ada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan?
- 1.2.3. Apakah ada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi?
- 1.2.4. Apakah ada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
- 1.2.5. Apakah ada pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan?
- 1.2.6. Apakah ada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja?
- 1.2.7. Apakah ada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasi?

1.3. Batasan Masalah

Agar fokus penelitian ini terarah, maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut :

- 1.3.1. Wilayah penelitian ini dilakukan di PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 66-74, Ngupasan, Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122.
- 1.3.2. Responden pada penelitian ini hanya dibatasi pada karyawan PT Ramayana Lestari Sentosa Tbk yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 66-74, Ngupasan, Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122.
- 1.3.3. Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja yang dimediasi kepuasan kerja dan komitmen organisasi.

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- 1.4.1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 1.4.2. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
- 1.4.3. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap komitmen organisasi.
- 1.4.4. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
- 1.4.5. Untuk mengetahui dan menganalisis komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan.
- 1.4.6. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh kepuasan kerja.
- 1.4.7. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan yang dimediasi oleh komitmen organisasi.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Bagi Perusahaan

Memberikan informasi atau masukan kepada perusahaan, bahwa kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dari informasi ini diharapkan

akan menjadi bahan pertimbangan didalam menentukan kebijakan-kebijakan yang akan diambil dalam membuat keputusan.

1.5.2. Bagi pihak akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

1.5.3. Bagi peneliti

Memperoleh pengalaman awal berfikir teoritis, melatih keterampilan, dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang sumber daya manusia terutama dalam hal kualitas kehidupan kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kinerja yang diperoleh dibangku kuliah dengan keadaan yang sebenarnya dalam praktek yang ada di perusahaan.

1.5.4. Bagi Pihak Lain

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan tambahan pengetahuan yang ingin mempelajari tentang Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi sebagai variabel intervening.

1.6. Kerangka Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab ini dijelaskan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat dan kerangka penulisan skripsi.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, hasil penelitian sebelumnya, hipotesa Penelitian dan kerangka pikir penelitian.

BAB III : Metodologi Penelitian

Pada bab ini dijelaskan mengenai sampel dari penelitian, variabel penelitian, metode analisis data.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang terpadu.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian yang dilakukan dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.